

El mejoramiento continuo en los últimos años en la Universidad de Santander, ha sido el conjunto de todas las acciones diarias que han permitido que los procesos y subprocesos sean competitivos para la satisfacción de nuestras partes interesadas. La **mejora continua** se ha convertido en un elemento fundamental en nuestra institución, incorporándose como una filosofía de vida.

El trabajo desarrollado por el **Sistema de Gestión de Calidad de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera**, ha motivado a todos sus colaboradores, brindándoles estrategias y técnicas, así como el poder de decidir y actuar para poder realizar los cambios que se requieran en función de la mejora continua en cada uno de sus procesos y subprocesos, adicional a esta labor, se han tomado las ideas de las personas que trabajan en la primera línea, es decir el personal que tiene contacto directo con las partes interesadas, creando un canal de comunicación, el cual está en sintonía con las necesidades de cada uno, haciendo intervención para la mejora de los servicios prestados.

En las etapas para realizar las mejoras, se ha planteado el ciclo conformado por el **planear, hacer verificar y actuar**, el cual ha sido establecido a cada uno de los procesos y/o subprocesos que están dentro del alcance del Sistema de Gestión VAF, en el cual se han podido identificar el conjunto de actividades, tareas o labores que van a ser objeto de transformación y mejoramiento, al ser identificado, estas se ejecutan de acuerdo a los planes elaborados por cada uno de los líderes en acompañamiento con sus equipos de trabajo, una vez puesto en marcha cada uno de los planes de acción, se corroboran que todos los elementos que enmarcan cada una de las fases, fuesen cumplidas, y de allí realizar pequeños análisis sobre la efectividad de las acciones realizadas. Cada proceso y subproceso que enmarca el Sistema de Gestión de Calidad, ha podido realizar esta gestión mediante el aplicativo de administración del SGC-VAF (KAWAK), en el cual puede atender tanto las incidencias presentadas sobre **PQRSF**, como la creación de los planes de acción tomados, que conduzcan cada día a la mejora continua.

Las estrategias implementadas han dado lugar a la aparición de canales de criterios y opinión, que han servido como guías de evaluación y autoevaluación en la institución, destacando el **buzón virtual de PQRSF**, una de las herramientas más efectivas de



**SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD**
Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES



**Universidad
de Santander**
Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación UDES
VIGILADA MINEDUCACIÓN

recolección de información y retroalimentación de las partes interesadas, la cual ha dado la oportunidad de compartir sus opiniones respecto a los servicios prestados por nuestras distintas áreas y la experiencia en cada una de ellas, este buzón se ha direccionado al módulo de servicio al cliente, donde se atienden cada una de las incidencias. Esta herramienta ha sido una aliada para los profesores, estudiantes, proveedores, personal académico administrativo y externos, donde cada uno ha podido manifestar sus diversas incidencias, ayudando a la mejora institucional.

En consecuencia, **el Sistema de Gestión de Calidad de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera**, ha podido comprobar el direccionamiento correcto de sus procesos y subprocesos con las auditorías internas destinadas al cumplimiento de los requisitos establecidos de calidad de acuerdo con la norma internacional ISO 9001:2015 y sus mejoras implementadas para la óptima prestación de servicios y satisfacción de las partes interesadas.